Office et Culture
Le magazine de l'aménagement de l'espace de travail

N° 4 – juin 2007
5,00 €

www.office-et-culture.fr

Office et Culture

Le magazine de l'aménagement de l'espace de travail



Jean-Jacques Ory l'éclectique

Crèches d'entreprise

bientôt le boom ?

Ikea

Nos gènes n'ont pas changé !



Le point de vue d'une architecte psychologue

Espaces de travail : un sujet sans objet ?



Le bureau, sous l'angle de l'aménagement de ses espaces, peut-il encore être un sujet de discussion, de réflexion, bref un sujet d'actualité ? Nous publions ici le premier volet de la réponse que donne à cette question Elisabeth Pélegrin-Genel. Dans le prochain numéro l'auteur poussera son raisonnement plus loin en se demandant si le bureau ne serait pas devenu tout simplement un objet sans sujet(s).

Dans les années quatre-vingt-dix, l'irruption des NTCI (Nouvelles technologies de l'information et de la communication) fait profondément évoluer les modes du travail, et un nouveau personnage, le nomade, provoque fascination et répulsion. Les sédentaires s'accrochent à leur bureau. L'entreprise se réorganise. Les espoirs suscités par le télétravail se transforment lamentablement en une nouvelle norme d'activité totale: journée de travail ordinaire plus télétravail le soir, le week-end et pendant les temps de déplacement. La polémique tourne parfois à l'affrontement autour de la question du bureau paysager, de ses avantages et de ses inconvénients. A cette époque, (et que ce temps semble loin), on se dispute encore à propos des bureaux fumeurs ou non-fumeurs.
Puis, en 1995, Accenture met un terme à ces débats assez triviaux, avec son nouveau modèle d'organisation, signant la fin du bureau personnel et l'abandon de toute appartenance à un lieu défini. Chacun, quel que soit son statut dans l'entreprise, réserve maintenant son bureau pour deux heures ou deux jours et le range chaque soir avant de partir. La seule possession privée se résume à un petit placard fixe ou sur roulettes. Un modèle repris, sans grand changement en 2000, pour son immeuble Axe France et qui semble aujourd'hui tellement naturel qu'on n'en parle même plus. Avec cette expérience singulière qui permet d'absorber sans heurt des fluctuations importantes d'effectif, un message est délivré, dépassant largement les seuls collaborateurs d'Accenture : il n'est pas possible de fonctionner différemment, l'aménagement de l'espace de travail ne peut faire l'objet d'aucune négociation et c'est à chacun, individuellement, de se plier au mode d'emploi.

Une logique de rentabilité

Dés lors, profitant de cette dynamique, toutes les entreprises aménagent leurs locaux avec une priorité, qui tourne vite à l'obsession : économiser les mètres carrés.
Et pour quelque temps encore, elles tentent d'innover, de mettre en œuvre différentes façons d'utiliser le bureau. En se centrant sur l'équipe, qui se partage un espace commun, avec moins de postes de travail que de personnes, c'est, en gros, le principe des chaises musicales. Ou encore, en instaurant des systèmes de bureaux non attitrés, en créant des bureaux cellules etc. Les limites de ces expérimentations sont vite atteintes. Pour gagner encore quelques mètres carrés, les bureaux paysagers reviennent en force et ne font plus l'objet de la moindre discussion. C'est à prendre ou à laisser.
L'appropriation personnelle de quelques mètres carrés n'a plus aucun sens. Désormais, on s'approprie uniquement son micro. Mais ce dernier est menacé par les clefs USB et pourrait devenir, à court terme, un outil aussi impersonnel que le reste de l'entreprise. Le seul objet qui a échappé à cette banalisation reste le téléphone portable, qu'on ne quitte jamais et dont on personnalise la page d'accueil et la sonnerie.
Les sociétés, en l'absence de visibilité sur leur propre avenir, construisent moins de bâtiments emblématiques mais optent pour des plateaux identiques, fonctionnels et divisibles.
Les aménagements se standardisent, se banalisent et s'appauvrissent de jour en jour. Les cloisons disparaissent, et celles qui subsistent encore sont vitrées. Le mobilier se contente de tables basiques, d'un minimum de rangement, de chaises de toutes les couleurs. La surface des espaces de travail classiques a diminué, mais celle des lieux de rencontres (pause-café, réception, réunion) augmente. Les bureaux de dirigeants, (est-il nécessaire de le préciser ?) semblent avoir échappé à tous ces bouleversements…

>

Quand le téléphone portable est muet et invisible le dernier signe d'appropriation disparaît !
Crédit photo : Alain Dovifat.



Isolation acoustique seulement.
Crédit photo : Alain Dovifa.

Un meilleur confort

Par contre, le confort, ou du moins, une certaine idée du confort, prend de l'importance : un soin particulier est apporté au poste de travail. Ce dernier doit être irrigué en multiples câbles et branchements et propose une certaine maîtrise sur l'environnement : une télécommande permet d'abaisser un store ou d'augmenter la température de deux ou trois degrés. En effet, nos architectures tertiaires entièrement vitrées et transparentes s'accompagnent de multiples solutions pour lutter contre les reflets du soleil sur l'écran, ou pour assurer une température identique d'un bout à l'autre de l'année, qu'on bénéficie d'une exposition sud ou nord. L'égalité a gagné et tout le monde trouve normal de vivre dans une atmosphère bien tempérée indépendamment des aléas climatiques.
Les sièges sont ergonomiques, les rangements pratiques, les outils performants, les ascenseurs rapides, et les distributeurs de café ou de friandises fonctionnent. Les espaces tertiaires sont propres, le ménage est fait chaque jour ou presque par des fées invisibles qui travaillent la nuit.
De nombreuses entreprises intègrent des services pour faciliter la vie quotidienne (salles de sport, automates bancaires, point poste, agence de voyages, pressing, commerces). Bien sûr, les équipements indispensables comme les crèches restent encore rares… Enfin, la sécurité est assurée. Les espaces tertiaires assurent un réel niveau de bien-être, sur le plan purement physique.

Alors, heureux ?

Evidemment sur le plan mental, c'est une autre histoire. Les conditions du travail se dégradent de jour en jour, la vitesse, les injonctions paradoxales, les objectifs impossibles à tenir, les interruptions permanentes par le téléphone, les mails ou l'encadrement, rendent chaque tâche difficile. L'absence de sens et de reconnaissance, le flou, le climat délétère, les difficultés de toutes sortes menacent de rendre fou.
Que peut-on faire face à cette réalité du travail ? L'organisation de l'espace paraît tellement anodine devant les problèmes relationnels, le stress, ou la pression. N'est-il pas un peu disproportionné, voir indécent de s'en prendre, alors, à quelques défauts secondaires d'un espace somme toute confortable : une climatisation un peu bruyante, un fonds sonore trop élevé, ou l'obligation de descendre fumer furtivement une cigarette sur le trottoir ?
En conséquence, le bureau devient un objet banal, qu'on investit le moins possible, où l'on vient toujours « travailler », certes, mais sans rien en attendre. C'est de moins en moins un lieu propice à la concentration, aux échanges, à la création, à l'efficacité de son travail. Il pousse chacun au repli sur soi et à l'indifférence. Même si, au cours de n'importe quel entretien, l'inadéquation de l'espace de travail est relevée, cela ne pèse pas lourd. D'ailleurs, ceux qui persistent à se plaindre de leur poste de travail expriment plus un malaise grandissant face à l'organisation et à l'impossibilité de travailler efficacement, qu'une critique en règle de l'aménagement.
Le bureau d'un point de vue physique n'est plus, aujourd'hui, l'enjeu ou le prétexte à un débat sur le travail, ou sa dégradation. Chacun a intégré que c'était comme cela et qu'il n'y avait rien à changer. Plus personne n'a de prise sur son environnement, et encore moins sur son travail. Il n'y aurait plus rien à en dire, car on ne voit pas quel lien faire entre le travail et son espace. Dans ces conditions, discuter de l'aménagement des espaces tertiaires semble dès lors sans objet.
Et pourtant…peut-on vraiment faire l'impasse sur l'espace et lui dénier tout rôle ?

Elisabeth Pélegrin-Genel

Architecte DPLG et psychologue du travail, Elisbeth Pélegrin-Genel est consultante et accompagne les changements d'espace et d'organisation. Elle collabore également à différents projets de recherche et de développement sur le bureau (notamment le bureau à energie positive). Dernier ouvrage paru « Espaces de bureaux » , collection 25, Edition du moniteur, Paris 2006.